

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 1 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

## Introducción

Se analiza en este informe de seguimiento el desarrollo de las acciones que se especifican en 5.2.1. *Plan de mejora de Personas (PAS y PT)*, ed.7, v.1, de diciembre de 2019, en la que se recoge:

- OBJETO: Fomentar el trabajo en equipo y la aportación de ideas con el fin de mejorar la calidad de los servicios (académicos y administrativos) y la satisfacción de las personas.
- OBJETIVOS: 75% satisfacción del PAS de trabajar en el centro (bienal) / 75% satisfacción de los Tutores por ejercer docencia en el centro (bienal).
- INDICADORES: Satisfacción media del PAS de trabajar en el Centro (encuesta de opinión escala decimal de 0 a 10). Ítem "Satisfacción general con el trabajo que desarrolla en su Centro Asociado" x 100 (bloque 1, pregunta 7, subpregunta 1) / Satisfacción media de los Tutores por ejercer docencia en el centro (encuesta de opinión escala decimal de 0 a 10). Ítem: "Valore la satisfacción general con su actividad tutorial en el Centro Asociado" x 100 (bloque 1, pregunta 7, subpregunta 1).

Respecto a los resultados que el Centro esperaba conocer para incluirlos en el informe, la Oficina de Tratamiento de Información no ha incluido valoraciones con los servicios para ninguno de los dos colectivos.

En el desarrollo del informe se incluyen los ítems que esperaban medirse, pero que no se han preguntado.

Por este motivo, se realiza un único informe de seguimiento del Plan de mejora de personas.

## Desarrollo

### PROFESORADO TUTOR

#### RECONOCIMIENTO

##### Objetivos:

- 1) Aumentar a 30% el descuento en la adquisición del material didáctico relacionado con la(s) asignatura(s) que se tutoriza(n).
- 2) Ofrecer la gratuidad de todos los cursos de Extensión y de verano.

##### Acciones:

- Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción y en el buzón de sugerencias del centro.
- Facilitar al profesorado tutor la participación en los cursos desarrollados por el Centro.
- Informar al profesorado tutor, por los cauces habituales, de estas mejoras.

El coste estimado para estas mejoras es de 30.000 €.

##### Resultados

##### Primer objetivo:

Hasta la incorporación de la nueva directora al Centro en noviembre de 2019, el equipo directivo en funciones había mantenido el 15% de descuento del plan vigente en ese momento en la adquisición del material didáctico que el profesorado tutor necesitaba para impartir sus tutorías.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 2 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

Con la aprobación del nuevo *Plan de Mejora de Personas* y las decisiones que se tomaron respecto al préstamo del material didáctico al profesorado tutor que se había de aplicar en la biblioteca, la directora propuso ampliar el descuento al 30%, que fue aceptado en junta directiva.

El profesorado tutor que ha adquirido material didáctico durante el curso ha sido de 12 en el primer cuatrimestre y de 3 en el segundo cuatrimestre. El curso 2018-2019, el número de tutores que adquirieron<sup>1</sup> material didáctico fue de 21 en el primer cuatrimestre y de 6 en el segundo.

### **Segundo objetivo:**

Respecto a la gratuidad de Cursos de Extensión y de Verano, la directora había establecido ya en su PGA (apartado personas) la acción de *“Fomentar la participación en actividades de formación interna que desarrollen temas de calidad, actividad docente, administrativo. Aplicar una metodología flexible: presencial, streaming y diferido”*, como una manera más de formación interna tanto para PAS como para profesorado tutor.

Desde el mes de enero, se empezó a aplicar la medida<sup>2</sup>. Se comunicó durante la segunda jornada formativa obligatoria (6 de febrero 2020) en la que se incluía la presentación Plan<sup>3</sup>.

El número de profesores tutores que han realizado cursos se muestran a continuación:

2019-2020		
1º cuatrimestre	2º cuatrimestre	Cursos de verano
11	21	15

## **RECURSOS TECNOLÓGICOS**

### **Objetivos:**

- 1) Vistas web por Estudiante. 420 visitas/estudiante
- 2) Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas, y disponer de ordenadores de libre uso. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas.
- 3) Sustituir los ordenadores y wacom antiguos en el Centro y las Aulas

### **Acciones:**

- Atender sugerencias recibidas
- Mantener la información de la web en un nuevo servidor “Cloud” que permita una rápida navegación y una segura actualización. Realizar periódica de copias de seguridad.
- Actualizar periódicamente la web.
- Realizar un seguimiento del servicio de wifi en el Centro y las Aulas, reposición dispositivos.

<sup>1</sup> Se recuerda que, desde el segundo informe de seguimiento del Plan Mejora Personas del curso 2018-2019, los datos se computan por el número de facturas.

<sup>2</sup> Correo directora a C. Calidad a raíz de un mensaje a buzón PAS/Personal colaborador 15-01-2020

<sup>3</sup> Puede comprobarse el programa de dicha actividad.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 3 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

-Incorporar nuevos escáneres portátiles y equipos informáticos y los correspondientes SAIs de protección.

El coste de estas mejoras se estima en 15.000€.

### **Resultados**

Como los objetivos para este apartado se comparten con los especificados para el PAS, se incluyen los resultados para ambos colectivos.

Además están relacionados con el apartado del Plan PT “Actividad docente”.

El detalle de las acciones para este apartado pueden consultarse en 3.3.1. *ISCGE Plan tecnológico* y 1.1.2. *ISCGE Plan de Gestión Anual*.

De forma general, pueden mencionarse acciones como la remodelación de la página web del centro dotándola de una nueva imagen y haciéndola más dinámica. Y el cambio de servidor “Cloud” ha permitido una rápida navegación.

Además la página web se ha mantenido constantemente actualizada como se comprueba en los registros de seguimiento del compromiso nº19 de la Carta de Servicios vigente.

Durante el primer cuatrimestre, además de las actualizaciones diarias de la página de grabaciones de las clases tutorías y semanales de la de los cursos de extensión, se realizaron 24 actualizaciones en distintos apartados, especialmente en el de “Noticias de interés”.

Durante el segundo cuatrimestre, junto a las ya mencionadas sobre tutorías y cursos de extensión, se han actualizado distintas secciones 101 veces.

Por lo que respecta al servicio de wifi, durante el primer cuatrimestre no se registró ninguna incidencia.

Durante el segundo, solo en el Aula de Ibiza se registró una incidencia (24 de junio) debida a un corte en el suministro eléctrico que fue rápidamente subsanado por los servicios técnicos del Consell de Ibiza.

## **ACTIVIDAD DOCENTE**

### **Objetivos:**

- 1) Atender sugerencias recibidas
- 2) Mantener la información de la web en un nuevo servidor “Cloud” que permita una rápida navegación y una segura actualización. Realizar periódica de copias de seguridad.
- 3) Actualizar periódicamente la web.
- 4) Realizar un seguimiento del servicio de wifi en el Centro y las Aulas, reposición dispositivos.
- 5) Incorporar nuevos escáneres portátiles y equipos informáticos y los correspondientes SAIs de protección.

### **Acciones:**

- Facilitar al tutor, en la medida de lo posible, su labor y que pueda compatibilizarla con otras obligaciones.
- Proporcionar más tiempo para desarrollar los contenidos básicos de ciertas materias
- Poder atender de forma más directa a los alumnos que de manera progresiva han superado los primeros cursos de sus estudios.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 4 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

NO hay estimación para el coste de esta mejora.

### **Resultados**

Todas las mejoras relacionadas con tecnología, y que se han referido antes, han permitido al profesorado tutor y al PAS y personal colaborador desarrollar sus actividades con total normalidad.

Con la intención de que el profesorado tutor pueda compatibilizar su desempeño con otras obligaciones, se ha atendido el total de solicitudes remitidas a través el formulario correspondiente para poder cambiar tutorías: [Solicitud Cambio Clases tutorías](#).

El total de cambios de clases tutorías durante el curso 2019-2020 puede comprobarse en este cuadro, junto con los datos del curso anterior<sup>4</sup>:

Incidencias de cambios y recuperaciones	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Octubre	53	46
Noviembre	66	62
Diciembre	50	39
Enero	17	27
Febrero	56	28
Marzo	55	53
Abril	36	18
Mayo	26	10
<b>TOTAL INCIDENCIAS/ TUTORÍAS PROGRAMADAS</b>	<b>359/6.841</b>	<b>283/7.110</b>

Las tutorías programadas para el curso 19-20 se han mantenido sin cambios en un 95.96%, porcentaje que indica una importante mejora de más de un punto respecto al curso anterior (en el curso 18-19, 94.75%) y ello pese a todos los problemas originados por la pandemia de la COVID-19.

Las demandas de cambios de horario han podido ser atendidas al disponer en las tres sedes de suficiente equipamiento tecnológico para poder permitir la impartición de las tutorías que cambian de horario y/o día. Se recuerda que todos los cambios que se producen quedan registrados y a disposición de los estudiantes, quienes además reciben la información de forma personalizada, en <https://uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/incidencias-clases-tutorias-2019-2020/>.

Durante el confinamiento, además, se han comunicado las incidencias a los estudiantes por mail a través de Akademos.

Hay que decir que todas las tutorías que han cambiado de horario sobre el previsto han sido recuperadas.

### **MANTENIMIENTO EQUIPOS E INSTALACIONES**

#### **Objetivos:**

<sup>4</sup> Los datos concretos pueden verse en los análisis del Compromiso nº8 de la Carta de Servicios vigente.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 5 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

- 1) Prevenir humedades en el interior del edificio principal del Centro
- 2) Mejora imagen interior del Centro
- 3) Mejorar imagen de limpieza del Centro.
- 4) Mejora imagen y desinfección del espacio de aseos
- 5) Mejorar la comodidad de las aulas para los estudiantes
- 6) Contribuir a disminuir el consumo eléctrico de un 5%.
- 7) Arreglar cierre de la puerta de biblioteca. Pintar la biblioteca del Centro, cambiar las estanterías, optimizar el espacio
- 8) Habilitar una sala de profesorado tutor en el Centro para que puedan reunirse, preparar tutorías, etc...
- 9) Mejorar los espacios verdes, plantar árboles

**Acciones:**

-Pintar exteriores del centro. Pintar espacios comunes del Centro y Aula de informática. Limpieza y fumigación de zona exterior. Mejora de los aseos planta baja (pintura y suelo). Mejora mobiliario aulas. Sustituir iluminaria tradicional por LEDs. Sustitución equipos de climatización antiguos y poco eficientes. Mejorar el silencio en la biblioteca.

Los resultados de valoración 17-18 (se mide cada dos años) para los ítems:

29 Las instalaciones disponibles (espacio, mobiliario, iluminación, etc., 90% /81,91%

31 Las condiciones de seguridad e higiene de su lugar de trabajo, 92,29/ 86,21%

Coste aproximado 30.000€.

**Resultados:**

Se exponen las acciones realizadas en relación al mantenimiento de equipos e instalaciones y que se refieren tanto a PT como PAS:

En la sede de Mallorca es donde se han registrado la mayoría de acciones de mejora que, en general, tienen que ver con los cambios de ubicación de algunos servicios. En este sentido, pueden mencionarse:

-El traslado del despacho de dirección a la ubicación que ocupaba antes la librería. Se ha pintado la sala, se ha realizado instalación eléctrica y telefónica, instalado vinilos en los cristales con logo y eslogan de la UNED. En la misma ubicación se ha instalado y amueblado la sala de juntas.

-La ubicación del antiguo despacho se ha reconvertido en sala de investigación.

-La oficina de gestión económica se ha trasladado a la antigua sala de profesores. Se ha pintado el espacio y se han retirado las casetas para correo.

- La antigua oficina de gestión económica vuelve a ser un almacén y se han instalado estanterías.

-La librería se ha trasladado al aula 7. Se ha pintado el espacio, se ha realizado instalación eléctrica y añadido vinilo identificativo en la puerta. Se ha colocado un deshumidificador.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 6 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

También se han creado nuevos espacios como, por ejemplo, la nueva sala de profesores, que se ha ubicado en el primer piso del edificio principal; la creación de una sala para estudiantes (antigua aula 9) con vinilo identificativo en la puerta.

Respecto a acciones que se relacionan con la mejora de espacios ya existentes, hay que mencionar la adquisición de dos deshumidificadores (para biblioteca y aula 7). La limpieza de humedades en la biblioteca y pintado.

La realización de trabajos de jardinería consistentes en limpieza y desbroce, eliminación de las raíces de los árboles talados, rehacer jardineras, colocación de plantas con flores, retirada de la enredadera y plantar 4 árboles.

Respecto al muro de cierre del recinto, que cayó en el mes de febrero por el temporal de viento, se rehace, se retira alambrada y se pone cierre superior de metal como en la otra entrada del Centro.

También se han colocado 5 nuevas alfombras en las entradas de los edificios de Palma y en la biblioteca. Se ha colocado el logo del Centro UNED-Illes Balears en vinilo en cada entrada.

Para la salud de las personas se ha comprado un carrito para el traslado de los productos que utiliza la persona responsable de la higiene de la sede de Palma.

Como medida preventiva, en las tres sedes se han instalado mamparas en las recepciones y en Palma, además, en la biblioteca y en la librería. Se han adquirido papeleras con tapa y pedal para poder desechar los guantes y las mascarillas tal como establecen los protocolos de medidas sanitarias para la lucha contra la propagación de COVID19.

Comprometidos con el medioambiente y en línea con UNED sostenible se han comprado vasos y jarra de cristal para eliminar progresivamente el uso de botellas de plástico.

## FORMACIÓN

### **Objetivos:**

- 1) Desarrollar en el curso, al menos, tres actividades de formación interna para PT con aplicación en el trabajo (entre las tres se incluyen cursos de extensión que se ofrecen a los tutores gratuitamente). 94% de acciones de formación interna de PT con aplicación en el trabajo.
- 2) Complimentar las encuestas de satisfacción de las actividades formativas internas del PT. Al menos el 65% de las personas que realizan la actividad formativa participan en las encuestas de satisfacción. Al menos 4,4 sobre 5 satisfacción general de la formación interna recibida de PT.
- 3) Superar la actividad formativa por parte de las personas del PT. Se considera que una persona ha superado el curso si el porcentaje de respuestas correctas del formulario de evaluación es de al menos el 70%. 92% de las personas participantes superan la actividad formativa.

### **Acciones:**

Desarrollar en el curso actividades de formación interna que desarrollen temas de calidad, actividad docente, administrativa. Aplicar una metodología flexible: presencial, streaming y diferido. Incentivar la cumplimentación de las encuestas de satisfacción online de las actividades de formación interna

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 7 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

de PT. Comunicar a las personas, PT, que no superan la actividad formativa el resultado para que realicen, previo análisis y reflexión, un nuevo intento online.  
 Coste de la medida 0€.

### Resultados:

Para el curso 2019-2020 la directora consideró que, además de las acciones formativas que se pudiesen organizar desde el Centro, la formación tanto del PAS como del profesorado tutor debía extenderse a la posibilidad de que fuesen las personas quienes pudiesen centrar su formación en aquellos aspectos que resultasen relevantes. Por este motivo, se aprobó la gratuidad de realizar cuantos cursos de extensión y de verano fuesen de interés para dichos colectivos.

Por lo que respecta a que el profesorado tutor pudiese realizar los cursos de extensión que se imparten en el Centro que considerase, los resultados han sido:

2019-2020		
1º cuatrimestre	2º cuatrimestre	Cursos de verano
11	21	15

El Centro ha organizado dos jornadas formativas destinadas a profesorado tutor con los siguientes programas:

1- ACTIVIDAD FORMATIVA PROFESORADO TUTOR: MARTES 24 DE SEPTIEMBRE 2019 A LAS 18.00 H.

- Resultados globales del Plan de Formación 18-19
- Calendario de actividades del profesorado tutor en el primer cuatrimestre
- Funcionamiento y uso de la webconferencia HTML5 (Beta)
- Sistema de petición de préstamo de material bibliográfico para el profesorado tutor

2- JORNADA FORMATIVA OBLIGATORIA DEL PROFESORADO TUTOR CA UNED ILLES BALEARS, 6 de febrero 2020

1. Carta de Servicios Curso 2019-2020
2. Sistema de calidad:
  - Plan de Gestión Anual Curso 2019-2020
  - Plan de mejora de personas tutoras
3. Resultados puntos plan académico ya evaluados
4. Actividades del profesor tutor segundo cuatrimestre.
5. Directrices de trabajo desarrolladas por la nueva directora.

Los resultados de estas dos jornadas se recogen en el siguiente cuadro:

Profesorado tutor	Personas participantes	%de logro de resultados (respuestas correctas en los cuestionarios >70%)	%Personas que han respondido las encuestas	% asistentes satisfechos (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5)	Satisfacción general por el curso (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5)

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 8 de 13 Responsable: Dirección
		<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>

			OBJETIVO = 90%	OBJETIVO = 65%	OBJETIVO = 90%	OBJETIVO = 4.3
1ª	Curso 2019-2020	116	-----	75.86%	100%	4.56
2ª	Curso 2019-2020	117	100%	83.76%	97.96%	4.46

En la primera de las jornadas no se realizó cuestionario ya que la aplicación práctica de las novedades durante las tutorías del curso se consideró suficiente.

Además, y por sugerencia de la directora, 3 miembros del equipo directivo y dos PT realizaron la formación específica: *Desarrollo de habilidades de gestión personal y de trabajo en equipo*, programado para los días 8 y 9 de mayo.

El programa del curso incluía:

**viernes, 8 de mayo**

**16:30-19:00 h. Cómo manejar la atención en un mundo disperso**

Francisco José Palaci Descals *Profesor del Dpto. de Psicología Social y de las Organizaciones. Facultad de Psicología. UNED*

**19:00-21:30 h. Autorregulación y gestión del tiempo**

Francisco José Palaci Descals *Profesor del Dpto. de Psicología Social y de las Organizaciones. Facultad de Psicología. UNED*

**sábado, 9 de mayo**

**09:30-12:00 h. Claves para trabajar en equipo**

Ana María Lisbona Bañuelos *profesora del Dpto. Psicología Social y de las Organizaciones. Facultad de Psicología. UNED.*

**12:00-14:30 h. Gestión de equipos de alto rendimiento**

Ana María Lisbona Bañuelos *profesora del Dpto. Psicología Social y de las Organizaciones. Facultad de Psicología. UNED.*

**DESEMPEÑO**

**Objetivos:**

1) 98% del PT del Centro y las Aulas cumplimenta el Autoinforme del PT

**Acciones:**

Registro semestral del seguimiento de cumplimentación del formulario del Autoinforme del profesorado tutor

Coste estimado 0€

Resumen de autoinformes entregados durante el curso 2019-2020 en relación con el curso anterior:

	Primer cuatrimestre		Segundo cuatrimestre	
	Nº Autoinformes esperados	Nº Autoinformes entregados	Nº Autoinformes esperados	Nº Autoinformes entregados
Curso 2018-2019	403	403	392	392

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 9 de 13 Responsable: Dirección
		<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>

Curso 2019-2020	402	402	384	384
-----------------	-----	-----	-----	-----

### PAS Y PERSONAL COLABORADOR

#### RECONOCIMIENTO

##### Objetivos:

- 1) Incrementar la retribución del PAS a partir de enero de 2020 según estipulado en legislación vigente
- 2) Incorporar el 30% de descuento en la adquisición del material didáctico relacionado con la(s) asignatura(s) que se ha matriculado el personal no docente.
- 3) La gratuidad de cursos de Extensión y de cursos de verano

##### Acciones:

- Atender sugerencias recibidas y encuesta de satisfacción y en el buzón de sugerencias del centro.
  - Facilitar al PAS la participación en los cursos desarrollados por el centro.
- Informar al personal no docente, por los cauces habituales, de estas mejoras.

El coste estimado es de 10.000€.

Desde enero de 2020 se aplicó el aumento que por ley debía reflejarse.

Respecto al descuento en el material didáctico adquirido por el personal no docente, se resume a continuación:

Personal no docente que han adquirido material didáctico					
2017-2018		2018-2019		2019-2020	
1º cuatrimestre	2º cuatrimestre	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre
5	3	6	0	4	2

Respecto a la realización de cursos de extensión gratuitos, los resultados del PAS son:

2019-2020		
1º cuatrimestre	2º cuatrimestre	Cursos de verano
3	10	3

#### RECURSOS TECNOLÓGICOS

##### Objetivos:

- 1) Vistas web por Estudiante. 420 visitas/estudiante
- 2) Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas, y disponer de ordenadores de libre uso. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 10 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

#### **Acciones:**

- Atender sugerencias recibidas
- Mantener la información de la web en un nuevo servidor “Cloud” que permita una rápida navegación y una segura actualización. Realizar periódica de copias de seguridad.
- Actualizar periódicamente la web.
- Realizar un seguimiento del servicio de wifi en el Centro y las Aulas, reposición dispositivos.
- Incorporar nuevos portátiles y equipos informáticos y los correspondientes SAIs de protección.

Los resultados de valoración 17-18 (se mide cada dos años) para los ítems:  
28 Los recursos tecnológicos disponibles, 95% /80%

El coste estimado es de 15.000€.

Las acciones realizadas en cuanto a esta mejora, se hallan descritas en el mismo apartado correspondiente a profesorado tutor.

#### **MANTENIMIENTO EQUIPOS E INSTALACIONES**

#### **Objetivos:**

- 1) Prevenir humedades en el interior del edificio principal del Centro
- 2) Mejora imagen interior del Centro
- 3) Mejorar imagen de limpieza del Centro.
- 4) Mejora imagen y desinfección del espacio de aseos
- 5) Mejorar la comodidad de las aulas para los estudiantes
- 6) Contribuir a disminuir del consumo eléctrico de un 5%.
- 7) Arreglar cierre de la puerta de biblioteca. Pintar la biblioteca del Centro, cambiar las estanterías, optimizar el espacio
- 8) Mejorar los espacios verdes, plantar árboles

#### **Acciones:**

- Pintar exteriores del centro
- Pintar espacios comunes del Centro y Aula de informática
- Limpieza y fumigación de zona exterior
- Mejora de los aseos planta baja (pintura y suelo)
- Mejora mobiliario aulas
- Sustituir iluminaria tradicional por LEDs.
- Sustitución equipos de climatización antiguos y poco eficientes.
- Mejorar el silencio en la biblioteca

Los resultados de valoración 17-18 (se mide cada dos años) para los ítems:  
29 Las instalaciones disponibles (espacio, mobiliario, iluminación, etc., 90% /78,64%  
31 Las condiciones de seguridad e higiene de su lugar de trabajo, 90% / 79,55%  
Coste aproximado 30.000€.

Las acciones realizadas en cuanto a esta mejora, se hallan descritas en el mismo apartado correspondiente a profesorado tutor.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 11 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

## FORMACIÓN

### **Objetivos:**

- 1) Desarrollar en el curso, al menos, tres actividades de formación interna para PAS con aplicación en el trabajo (entre las tres se incluyen cursos de extensión que se ofrecen al PAS gratuitamente). 94% de acciones de formación interna de PAS con aplicación en el trabajo.
- 2) Cumplimentar las encuestas de satisfacción de las actividades formativas internas del PAS. Al menos el 65% de las personas que realizan la actividad formativa participan en las encuestas de satisfacción. Al menos 4,4 sobre 5 satisfacción general de la formación interna recibida de PAS.
- 3) Superar la actividad formativa por parte de las personas del PAS. Se considera que una persona ha superado el curso si el porcentaje de respuestas correctas del formulario de evaluación es de al menos el 70%. 92% de las personas participantes superan la actividad formativa.

### **Acciones:**

- Desarrollar en el curso, al menos, tres actividades de formación interna que desarrollen temas de calidad, actividad docente, administrativo. Aplicar una metodología flexible: presencial, streaming y diferido.
- Incentivar la cumplimentación de las encuestas de satisfacción online de las actividades de formación interna de PAS.
- Comunicar a las personas, PAS, que no superan la actividad formativa el resultado para que realicen, previo análisis y reflexión, un nuevo intento online.

Coste de la medida 0€.

La primera formación se centró en el Protocolo AVIP para Actividad Académica Intracampus 2019-2020 – Campus Este-Centro que se desarrolló el 25 de septiembre, organizada desde INTECCA con el siguiente programa:

- Protocolo AVIP para Actividad Académica Intracampus. Curso 2019-2020. (Básicamente repaso del protocolo del curso 2018-2019)
  - AVIP Webconferencia
  - AVIP Videoconferencia
  - Incidencias CAU
  - Novedades

La segunda se realizó el 6 de febrero con el siguiente programa:

1. Carta de Servicios Curso 2019-2020
2. Sistema de calidad:
  - Plan de Gestión Anual Curso 2019-2020
  - Plan de mejora de personas Personal no docente
3. Directrices de trabajo desarrolladas por la nueva directora.

Los resultados de estas jornadas se resumen en el siguiente cuadro:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 12 de 13 Responsable: Dirección
		<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>

	PAS y personal colaborador	Personas participantes	%de logro de resultados (respuestas correctas en los cuestionarios >70%) OBJETVO = 90%	%Personas que han respondido las encuestas OBJETVO = 65%	% asistentes satisfechos (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5) OBJETVO = 90%	Satisfacción general por el curso (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5) OBJETVO = 4.3
1ª	2019-2020	20	-----	-----	-----	-----
2ª	2019-2020	21	100%	95.24%	100%	4.8

La formación de la primera jornada no contó con cuestionario.

En reunión de ED de 28 de abril se tomó la decisión de que sería conveniente la realización del curso de extensión *Desarrollo de habilidades de gestión personal y de trabajo en equipo*, programado para los días 8 y 9 de mayo. En este sentido se remitió correo informativo con el siguiente texto:

UNED LES ILLES BALEARS-PALMA M. (No responder) <234756@dicub.es>  
 Jue 30/04/2020 18:06

Estimados todos y todas:

Por considerarlo de interés para vuestro trabajo, el equipo directivo, reunido el 28 de abril de 2020, os sugiere la participación en este curso.

Para quienes lo hagan, este curso contará entre las 3 formaciones anuales para el personal (objetivo fijado en la nueva revisión de la documentación correspondiente de cátedra).

<https://extension.uned.es/actividad/idactividad/21062>

Un cordial saludo.

Judit Vega Avelaira

Directora

Seis personas del PAS/Personal colaborador realizaron esta formación. (Como ya se ha comentado en el apartado correspondiente, también la realizaron 3 miembros del Equipo Directivo y 2 PT).

ÍTEM	ÚLTIMA MEDICIÓN	RESULTADO/MEDIA ACTUAL
208 La formación recibida para realizar su trabajo	93.94/87.25	90,00/ 69,55

## DESEMPEÑO

### Objetivos:

1) 100% del PAS del centro y aulas se realice evaluación y seguimiento del desempeño

### Acciones:

Registro del cronograma de evaluación del seguimiento del desempeño del PAS del centro y las aulas.

Coste 0€

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y PROFESORADO TUTOR)</b>	ISCOPE PLAN ed.7, v1, Fecha DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: ÚNICO, octubre 2020 Página 13 de 13 Responsable: Dirección
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>

Todas las personas del PAS del Centro han realizado el seguimiento correspondiente a los seis meses desde la última evaluación. Pueden consultarse los resultados y las propuestas planteadas para cada una de las personas en el correspondiente informe de seguimiento.

### **Conclusión**

Todas las acciones contempladas en el Plan se han ido desarrollando a lo largo del curso para conseguir los objetivos establecidos. La falta de resultados por la modificación de los cuestionarios de la Oficina de Tratamiento de la Información ha impedido su medición.